



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11548.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de febrero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Tras haber llamado al hotel por más de una hora por teléfono sin haber podido contactar, hemos procedido a realizar la reserva por la web desde el teléfono móvil. En la misma web, lo que se muestran son imágenes del hotel, alrededores, servicios al igual que imágenes de las habitaciones y las vistas desde las mismas.

Desde ese mismo punto, se pueden realizar las reservas y tras confirmar disponibilidad, nos aparece una oferta por poco menos de 100€, la cual nos cuadraba. Apretando sobre la oferta, nos lleva directamente a una pasarela de pago donde la única información es el coste y los datos de la tarjeta para hacer el pago, sin las condiciones ni características diferentes si las hubiera con lo que se muestra en la pantalla principal antes de acceder a tal oferta.

Tras realizar el pago y tener la confirmación del mismo, en 45 min aproximadamente nos presentamos en el hotel, a 36º en agosto y en moto. En el check-in nos dicen que la habitación NO tiene aire acondicionado, a lo que automáticamente nos oponemos y le pedimos que nos ofrezca soluciones. No dan las llaves de la habitación y no se corresponde para nada con las que venían en la web, ni vistas ni comodidades ni nada. En recepción nos llevan desde la web, vista en una pantalla de ordenador grande, donde sólo se ve la habitación superior y hay que buscar para ver que hay dos tipos de habitaciones y que la oferta es sobre la habitación de menor nivel donde entre las características, no pone que tenga aire acondicionado.

Les mostramos cómo ha sido el proceso desde el móvil y que fuera de ser increíble y por ello aún no entendemos como un balneario que en oferta de 100€/noche ofrece una habitación sin aire acondicionado, pequeña, anticuada y sin vistas, nada que ver con lo que muestra en su web; la opción única que nos dan es una superior pero abonando un 30% más de lo que ya habíamos pagado.

Les pedimos otra solución que no suponga un coste mayor o el reembolso del dinero a lo que se niegan comunicando que es una oferta "No reembolsable" y que no pueden hacer más, que la zona antigua se iba a reformar y poner aire acondicionado además de la remodelación, pero llegó el Covid-19 y no ha dado tiempo... (en varios años por lo visto, es una excusa extraña).



Comunidad de Madrid

Solicitamos hablar con un responsable y se niegan a ello de igual forma. Por resumir, hacemos la reserva a las 15:49 ante la imposibilidad de contactar por teléfono, rondaban las 17h cuando decidimos abandonar el balneario, a más de 36º de temperatura ya, es decir, una habitación de 100€ sin aire acondicionado, pequeña, sin vistas, nada que ver con lo que se muestra en la info de la web; poco más de una hora de hacer la reserva no se puede devolver el dinero de la misma y la única solución es pagar un 30% más por lo mismo que supuestamente hemos contratado por la información mostrada.

Obviamente y ante la negativa de ponernos en contacto con alguien que pudiera tener poder de decisión, consideramos una situación chantajista y decidimos poner la consecuente reclamación e irnos a buscar otro lugar donde pasar la noche en este establecimiento.

Pretensiones del solicitante: Ante la situación creada, la pérdida de una tarde completa de nuestras vacaciones y tener que pagar otro hotel, esta vez en Calatayud para poder pasar la noche, a día de hoy no hemos recibido llamada o notificación alguna del hotel para conocer qué ha ocurrido y a qué se debe tal reclamación. Es por ello que la formalizamos ahora. No tengo pretensión alguna de aprovecharme de la situación, sólo pretendo tal y como hice en su momento en recepción, que me reembolsen únicamente la cantidad de la reserva, nada más.

La empresa reclamada mediante escrito que se traslada a la otra parte, expone:

Que estos clientes realizaron una reserva de una noche en habitación estándar, en alojamiento y desayuno, con la tarifa no reembolsable, a través de nuestra página web: www.██████████.com, que deriva a la pasarela de reservas

██████████. Que tanto en la web, como en la pasarela de reservas, vienen correctamente identificadas, en texto y fotos las clases de habitaciones y tarifas. Que en la tarifa seleccionada vienen correctamente explicadas las condiciones, e igualmente al realizar la reserva les llega un email de confirmación con las características y condiciones contratadas, por lo que no ha lugar la reclamación, y solicitamos se desestime.

El reclamante mediante escrito realiza las siguientes alegaciones:

Muestro mi disconformidad y necesidad de continuar con la reclamación.

Tras recibida la contestación del reclamado y revisando las fotografías aportadas, no veo necesario ampliar la documentación ya que quedan claramente patentes que:

por una parte, la información que se da de las habitaciones no está en la plataforma de pagos, ni siquiera en la página principal donde sí aparecía la oferta; segundo, que según la información presentada tampoco se refleja si dispone o no de aire acondicionado (les recuerdo, zona de altas temperaturas en verano y el mes objeto de esta reclamación era agosto. Debería ser información relevante como en cualquier otro hotel); y que las fotografías mostradas por el reclamado son muy diferentes a las tomadas y mostradas por nosotros de la habitación real ofrecida (amplitud, situación exterior, estado, etc.).



Comunidad de Madrid

Si bien es cierto y nunca he negado que la pasarela de pagos sí mostraba la tarifa no reembolsable, es evidente por la reclamación como por las pruebas aportadas por el reclamado que ni se ofreció la información correcta en el momento de la oferta y posterior pago y que la habitación real difiere mucho de la ofertada por lo que tal contratación debería ser nula y de hecho, no se hizo uso alguno del establecimiento teniendo que encontrar a esas horas y en agosto otro lugar donde pasar la noche.

Solicito por tanto, el importe íntegro pagado, sin compensaciones extras

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Ni la parte reclamante ni la parte reclamada, presentan nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR la pretensión del reclamante** no procediendo el reembolso del importe solicitado, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que en agosto de 2024 realizó una reserva online con tarifa NO reembolsable que acepta, para alojarse esa misma noche- día 11- en el establecimiento reclamado. Afirma que a través de la web visualiza las imágenes del hotel, de sus alrededores, de sus servicios, de las habitaciones y de sus vistas y que aceptó una oferta de poco menos de 100 euros/noche. El reclamante expone que le dirigen a una pasarela y formaliza el pago, admitiendo que ésta, no muestra características diferentes, al contenido de la pantalla principal.

La empresa reclamada adjunta imágenes-capturas web- con los servicios que disponen todas las habitaciones y se hace mención a la existencia de dos tipos: habitaciones estándar, con categoría de dos estrellas y habitaciones superiores reformadas con categoría de tres estrellas. Solo se especifica la disponibilidad de aire acondicionado en las habitaciones superiores (calificación tres estrellas).

El reclamante reconoce que la información no decía expresamente que su habitación tuviera aire acondicionado.

La empresa en su publicidad Sí indica las que tienen un sistema de climatización, y obviando esa información en aquéllas en las que no lo disponen (habitación estándar).



Comunidad de Madrid

El usuario adjunta fotografías tomadas de la habitación asignada, que comparadas con las que la empresa aporta, parecen muy similares en cuanto a: exterior, mobiliario, decoración... por lo que es difícil de encontrar una diferencia que haga, junto con las anteriores circunstancias, estimar un incumplimiento de tal entidad que determine la resolución del contrato.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.